

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
KPP PRATAMA SURABAYA WILAYAH MULYOREJO**

(Studi Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Wilayah Mulyorejo di Waskon Tiga Dan Empat)

SKRIPSI



Oleh :

Yudha Trisatria Utama

NPM. 0843010210

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2013

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI KPP PRATAMA SURABAYA
WILAYAH MULYOREJO

(Studi Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Wilayah Mulyorejo di Waskon Tiga Dan Empat)

Disusun Oleh :

YUDHA TRISATRIA UTAMA
NPM. 0843010210

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 20 JUNI 2013

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1. Ketua

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 195 8080 1198 4021 001

Juwito, S.sos. M.Si
NPT. 367049500361

2. Sekretaris

Drs. Saifuddin Zuhri, M.Si
NPT. 3700694 00351

3. Anggota

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 195 8080 1198 4021 001

Mengetahui,

WS. DEKAN

Dra. Sumardijati, Msi
NIP. 196203231993092001

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI KPP PRATAMA SURABAYA
DI WASKON TIGA DAN EMPAT

(Studi Deskriptif Kuantitatif Iklim Komunikasi Organisasi Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wilayah Surabaya)

Disusun Oleh :

YUDHA TRISATRIA UTAMA
NPM. 0843010210

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 20 JUNI 2013

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1. Ketua

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 195 8080 1198 4021 001

Juwito, S.sos. M.Si
NPT. 367049500361

2. Sekretaris

Drs. Saiffudin Zuhri, M.Si
NIP. 196 2032 31993092 001

3. Anggota

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 195 8080 1198 4021 001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, Msi
NIP. 1 95507 181 983 022 001

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI KPP PRATAMA SURABAYA
WILAYAH MULYOREJO
(Studi Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Wilayah Mulyorejo di Waskon Tiga Dan Empat)

Disusun Oleh :

YUDHA TRISATRIA UTAMA
NPM. 0843010210

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 195808011984021001

Mengetahui,
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, yang telah memberikan rahmat serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Skripsi penelitian ini.

Keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis membuat Skripsi Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Berkat usaha, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi Skripsi ini. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Kusnarto, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang selama ini telah membimbing serta memberikan pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan bimbingannya kepada :

1. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, Dekan FISIP UPN “Veteran” JATIM
2. Bapak Juwito, S.Sos., M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” JATIM
3. Drs. Saiffudin Zuhri, M.Si, Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” JATIM
4. Drs. Kusnarto, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing
5. Drs. Irwan Dwi Arianto, M.Si, sebagai Dosen Wali
6. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” JATIM

7. Pak Didik, Mas Yudhi, Mbak Dwi, Mbak Wahyu, dan seluruh staf karyawan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
8. Keluarga penulis, Bapak, Ibu, Mbak Evi, Mas Anang, Tante Wati dan semua keluarga besar penulis, terima kasih atas segala dorongan, bimbingan, nasihat-nasihat, serta doanya.
9. Sahabat-sahabatku tercinta Aldy, Alby, Anto, Jojo, Breng, Joko, Stanley, Amel, Fifi, Deasy.
10. Ayaaaa dan Adrina yang biasanya menemani penyelesaian tugas akhir ini.
11. Zeze
12. Seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi Skripsi ini.

Akhir kata, penulis memohon kehadiran Tuhan YME semoga segala bantuan yang telah mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Tuhan YME.

Harapan penulis, semoga Skripsi Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang menggunakannya.

Surabaya, 9 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
ABSTRAKS.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 komunikasi Organisasi.	9
2.1.2 Komunikasi Organisasi Dalam Suatu Perusahaan	13

2.1.3 Iklim Komunikasi Organisasi	14
2.1.4 Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Suatu Perusahaan	15
2.1.5 Proses Komunikasi di Perusahaan	18
2.1.6 Komunikasi Interaksional	19
2.1.7 Konsep Hubungan Dalam Suatu Perusahaan	21
2.2 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.2.1 Definisi Operasional	28
3.2.2 Pengukuran Variabel	30
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Analisis Data	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan.....	41
4.1.2 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Penyajian Data dan Analisa Data.....	43
4.2.1 Identitas Responden.....	44
4.2.2 Kepercayaan.....	47
4.2.3 Keputusan Partisipatif.....	50
4.2.4 Kejujuran.....	54
4.2.5 Keterbukaan Dalam Komunikasi ke Bawah	57
4.2.6 Mendengarkan Dalam Komunikasi ke Atas	60
4.2.7 Perhatian Pada Tujuan Berkinerja Tinggi.....	63
4.2.8 Nilai Iklim Komposit.....	67
4.3 pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN & SARAN	73
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	76
----------------------	----

LAMPIRAN	78
----------------	----

ABSTRAKS

YUDHA TRISATRIA UTAMA, IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI KPP PRATAMA SURABAYA DI WASKON TIGA DAN EMPAT(Studi Deskriptif Kuantitatif Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wilayah Mulyorejo)

Iklim komunikasi organisasi dibentuk melalui interaksi antara anggota organisasi. Iklim bukanlah sifat seseorang individu, tetapi dipelihara oleh para anggota organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi KPP Pratama Surabaya yang didasarkan atas permasalahan yang terjadi, yaitu terjadinya kesenjangan hubungan atasan dengan bawahan KPP Pratama Surabaya. Dalam pelaksanaannya sering kali ditemukan beberapa masalah hubungan komunikasi di perusahaan, terlebih di Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) tiga dan empat dan sering juga terjadi konflik internal antar Waskon, sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi KPP Pratama Surabaya.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik penarikan sample menggunakan Total Sampling yakni jumlah dari kepala dan bawahan dua waskon tiga dan empat.

Berdasarkan penyajian data dan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa iklim komunikasi organisasi pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Surabaya dapat dikatakan kurang baik.

Kata Kunci :Iklim Komunikasi Organisasi, KPP Pratama Surabaya Mulyorejo

ABSTRACT

YUDHA TRISATRIA UTAMA, ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE KPP PRATAMA SURABAYA IN WASKON THREE AND FOUR (Study Quantitative Descriptive of Organizational Communication Climate Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Region Mulyorejo)

Organizational communication climate is formed through the interaction between members of the organization. Climate is not the nature of an individual, but maintained by the members of the organization. This study aims to determine the organizational communication climate KPP Pratama Surabaya Mulyorejo based on problems that occur, gap relationships superior and subordinates in KPP Pratama Surabaya. In practice often found some problems in corporate sommunication, especially in supervision and consultation section with each other and conflicts in that section, so the researchers wanted to know how the climate of organizational communication KPP Pratama Surabaya

This research method is a quantitative method with sample withdrawal technique using total Sampling that is based on certain total of heads and employees Waskon third and fourth. Based on data presentation and analysis of data obtained the conclusion that the climate of organizational communication at supervision and consultation section KPP Pratama Surabaya can be said is not good

Keywords :Organizational Communication Climate, KPP Pratama Surabaya Mulyorejo

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial manusia tidak bisa hidup tanpa berkomunikasi, Pada dasarnya komunikasi menyentuh hampir seluruh kehidupan dimanapun dan apapun yang dilakukan manusia tersebut. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Hubungan dengan orang lain merupakan proses yang terus berlanjut, jumlah dan mutu komunikasi yang ada pada hubungan tersebut adalah yang membawa hubungan tersebut dalam kehidupan.

Komunikasi mempunyai fungsi yang berbeda-beda. Thomas M Scheidel mengemukakan bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri untuk membangun kontak sosial dengan orang disekitar kita dan mempengaruhi orang lain, merasa berpikir atau berperilaku yang seperti kita inginkan.

Melalui hubungan dengan orang lain, manusia dapat berkumpul dalam suatu tempat untuk mempermudah pencapaian tujuan hidupnya. Hal tersebut sesuai dengan sifat dasar manusia yang merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Bentuk kerja sama ini dapat melalui interaksi sosial, baik

hubungan antar individu, hubungan individu dengan kelompok, maupun hubungan antar kelompok.

Manusia dalam berinteraksi tidak sekedar untuk memenuhi kepentingan pribadinya semata, tetapi berusaha untuk menjadi suatu bagian dalam kelompok-kelompok masyarakat. Keberadaan manusia dalam suatu kelompok masyarakat dapat diakui jika manusia tersebut memiliki peran dalam kelompok tersebut. Dengan sikap saling menghormati, saling menolong, dan saling menghargai, hubungan antar manusia dapat berjalan dengan harmonis.

Bentuk interaksi antar manusia dapat diwujudkan dalam sebuah organisasi. Organisasi merupakan sebuah tempat yang menampung orang-orang yang berusaha mencapai tujuan bersama. Organisasi yang sehat ditunjukkan dengan interdependen bekerja dengan cara yang sistematis untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Organisasi dianggap sebagai pemroses informasi terbesar dengan input, throughput, dan output. Sistem terstruktur atas perilaku ini mengandung jabatan-jabatan (posisi-posisi) dan peranan-peranan yang dapat dirancang sebelum peranan-peranan tersebut diisi oleh pelaku organisasi (Pace dan Faules, 1993 : 17).

Sifat terpenting organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi dan bagaimana komunikasi berlangsung dalam suatu organisasi dan apa maknanya adalah tergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi.

Dalam suatu organisasi terdapat pimpinan dan bawahan. Pimpinan dalam kedudukannya sebagai komunikator bagi organisasi dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien. Maksudnya adalah perintah atau instruksi yang disampaikan dapat dipahami oleh karyawan. Kemampuan seorang pemimpin yaitu dalam memberikan informasi mengenai tujuan organisasi dan memberikan penjelasan dalam kaitannya dengan tujuan masing-masing kelompok sehingga masing-masing kelompok merasa bahwa organisasi adalah tujuan mereka bersama. Dengan cara tersebut, seorang pimpinan dapat memotivasi karyawannya untuk bekerja dengan baik. Untuk menciptakan motivasi yang tinggi di dalam diri anggota organisasi, maka lingkungan tempat mereka bekerja turut mendukung.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit tertentu komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun, setidaknya satu orang menduduki suatu jabatan dalam organisasi menafsirkan pertunjukan. Komunikasi yang akan ditelaah adalah anggota-anggota organisasi, analisis komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara bersamaan (Pace dan Faules, 2006 : 31).

Komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Adapun tujuan komunikasi dalam organisasi adalah untuk membentuk saling pengertian (mutual understanding) sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi (frame of reference) dan kesamaan pengalaman (fields of experience) diantara anggota organisasi.

Iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi menyeluruh mengenai peristiwa, komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar karyawan dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut (Pace dan Faules, 2006 : 147).

Iklim komunikasi di dalam suatu organisasi memiliki peran yang cukup penting. Upaya suatu organisasi menciptakan iklim kerja yang positif selain memerlukan dukungan dari anggota organisasi juga memerlukan proses waktu karena setiap individu yang berada dalam organisasi tersebut memerlukan adaptasi dan pembenahan secara bertahap untuk mencapai hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi organisasi.

Iklim komunikasi yang positif akan menyebabkan tujuan organisasi akan dapat cepat tercapai sesuai dengan yang diharapkan oleh para anggotanya serta cenderung akan meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi. sebaliknya, iklim komunikasi yang negatif akan menyebabkan terciptanya lingkungan kerja organisasi yang tidak sehat, sehingga tujuan organisasi tidak dapat tercapai.

Iklim komunikasi yang negatif juga dapat mengakibatkan para anggotanya menjadi tidak memiliki komitmen pada organisasi dan tidak memiliki sense of belonging terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Iklim komunikasi yang terjadi dapat dibedakan menjadi dua karakteristik, yaitu karakteristik iklim komunikasi bertahan dan karakteristik iklim komunikasi mendukung.

Iklim komunikasi bertahan adalah keadaan komunikasi di perusahaan tertentu yang cenderung dingin dan individualis. Sedangkan iklim komunikasi mendukung adalah keadaan yang cenderung hangat dan saling mendukung. Menurut Curtis, Floyd, dan Winsor. “Pada umumnya, karakteristik iklim komunikasi mendukung lebih disukai daripada karakteristik iklim komunikasi bertahan. Ini disebabkan karena karakteristik iklim komunikasi bertahan atmosfirnya terkesan berat dan represif (2004, p.42)” iklim komunikasi dianggap penting karena hal ini memberikan pengaruh kepada cara berpikir, perilaku, dan pesan-pesan tentang organisasi diantara anggota perusahaan. Sebuah organisasi akan dikatakan baik jika didalamnya terbentuk iklim komunikasi organisasi yang positif dan mendukung.

Sebuah organisasi tidak terlepas dari permasalahan yang bisa terjadi di dalamnya. Terdapat hierarki dalam sebuah struktur organisasi yang diisi dengan berbagai orang yang mempunyai sifat, latar belakang dan tingkat pendidikan yang berbeda. Maka dari itu tidak semua arus kegiatan organisasi bisa terjadi dengan baik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo atau yang lebih dikenal dengan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Perusahaan ini berada di Surabaya tepatnya di Jl. Jagir Wonokromo No. 100 Surabaya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo adalah institusi pemerintah bagian dari Kementrian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki fungsi administrasi perpajakan secara adil untuk membiayai penyelenggaraan Negara demi kemakmuran rakyat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo sendiri juga mempunyai permasalahan-permasalahan intern yang dapat menghambat kelancaran informasi dan komunikasi serta suasana kurang kondusif.

Penulis tertarik menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Surabaya sebagai objek penelitian karena penulis aktif dalam institusi kantor pajak tersebut sebagai karyawan kontrak atau outsourcing selama empat bulan. Penulis menemukan kesenjangan hubungan antara atasan dengan bawahan atau karyawan KPP Pratama Surabaya. Dalam pelaksanaannya seringkali ditemukan beberapa masalah hubungan komunikasi di perusahaan, terlebih lagi antara Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) yang terdiri dari empat waskon, namun penulis kali ini lebih fokus dalam penelitiannya di dalam waskon tiga dan empat saja. Kurangnya kedekatan antara kepala waskon dengan bawahannya seringkali menimbulkan masalah seperti pemetaan lokasi sensus sering terjadi kesalahan. Kesenjangan antara kepala waskon dengan unit-unit pelaksana sensus juga terlihat dengan adanya perbedaan pendapat dalam suatu rapat yang membahas tentang

sensus pajak nasional. Sering juga terdengar gunjingan-gunjingan di antara karyawan maupun antara divisi bidang lain, sehingga menyebabkan kurang adanya pengertian diantara pimpinan dan bawahan.

Masalah atau ancaman yang muncul dari dalam organisasi jauh lebih berbahaya bila dibandingkan masalah atau ancaman yang berasal dari luar perusahaan (Pace dan Faules, 2006).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

“Bagaimana iklim komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo di Seksi Pengawasan dan Konsultasi terlebih di waskon tiga dan empat ? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo dalam Seksi Pengawasan dan Konsultasi tiga dan empat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk berbagai pihak adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada ilmu komunikasi dan sebagai tambahan bahan referensi khususnya tentang iklim komunikasi organisasi, serta sebagai sarana untuk menerapkan, mengaplikasikan, sekalligus sebagai tambahan bahan literatur untuk penulisan karya ilmiah mendatang.

2 Manfaat Praktis

Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi, yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi.